

DET SIGER LOVEN

En konflikt er en uenighed, hvor en eller flere af personerne bliver følelsesmæssigt involveret, fx bliver vred, irriteret, ked af det eller lignende.

Arbejdsgiveren skal sikre, at arbejdet i alle led planlægges og tilrettelægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Det betyder bl.a., at I skal forebygge, at konflikter med kunder ikke eskaleres, men trappes ned.

LOVGRUNDLAG

Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1234 af 29. oktober 2018 om arbejdets udførelse: § 4, §7 og §18

Arbejdsgiveren skal sørge for at give den nødvendige oplæring og instruktion, fx

- At kunne håndtere konflikter med kunder.
- At håndtere kunder, der er påvirket, sindsforvirret eller på anden måde ude af sig selv, hvor dialog ikke er mulig.

GODT AT VIDE

Sådan kan I forebygge konflikter med kunder

Når kunder bærer mundbind, kan det blive vanskeligere at aflæse deres ansigtsudtryk, og dermed også deres følelsesmæssige tilstand. Dette kan have betydning for hvordan konflikter forebygges, når de ansatte håndterer kunder, som de har svært ved at aflæse pga. mundbind.

Sæt konflikter og konflikthåndtering på dagsorden – tal åbent om jeres oplevelser med konflikter, og om hvordan I takler eller kan takle dem.

- Anerkend, at det ikke altid kan lykkes at håndtere en konflikt
- Tal om, hvordan I kan støtte hinanden i selve konflikten og bagefter
- For at kunne lære at handle og reagere på den rigtige måde, når konflikter skal håndteres, er det nødvendigt at forstå, hvad konflikter er, og hvad der sker i situationen. Lær herom på www.trapned.dk
- Konflikthåndtering handler om at få kunden ud af den følelsesmæssige involvering. Det kan ske bl.a. ved at være nysgerrig over for kundens situation, spørge og finde ud af, hvordan kunden oplever situationen samt lytte og vise, at man lytter og forstår

- Aftal, hvad I kan gøre, hvis man har svært ved at takle situationen eller ikke har overskud til at håndtere en konflikt. Det kan nemlig i det tilfælde være bedre at få en kollega til at hjælpe, før konflikten optrapper.
- Oplær og instruer i, hvordan de ansatte kan aflæse kunderne med mundbind, f.eks. gennem stemmeføring, gestik og kropsholdning.
- Afskærmning eller øget afstand mellem ansatte og de kunder, som de betjener.

Sådan kan I f.eks. gøre, hvis en kunde ikke bærer mundbind

- Spørg kunden om hvorfor kunden ikke har mundbind på. Husk, at nogle er fritaget for at bære mundbind fx på grund af allergi eller angst. Man skal ikke kunne dokumentere, at man er fritaget.
- Hvis kunden uberettiget ikke bærer mundbind, bed venligt kunden om at tage mundbind på. Gør venligt opmærksom på, at både kunden og butikken kan få en bøde, hvis der uberettiget ikke bæres mundbind.
- Husk at I er kun forpligtet til at italesætte at kunden ikke bærer mundbind, og at det er politiet som er myndighed på området.

LÆS MERE OM EMNET

Fra BFA Handel

- Film og undervisningsmateriale på hjemmesiden www.trapned.dk
- Vejledningen 'Trap Ned – Lær at takle konflikter' (pdf)

Regler og råd fra de centrale myndigheder

- Her finder du de gældende regler om bl.a. brug af mundbind, sikring af arbejdsmiljøet - [klik her](#)

Links til bekendtgørelser om covid-19

- Direkte links til de gældende lovbekendtgørelser om bl.a. mundbind og værnemidler og om adgangsforhold i butikkerne, som løbende bliver udsendt af myndighederne - [klik her](#)